

سوف نتعامل مع جميع شكاويك بنزاهة وكفاءة والعناية الواجبة.

إذا لم تتمكن من حل شكاوك قبل إغلاق العمل في يوم العمل الذي تم استلامه فيه، فسوف نقر باستلام الشكاوى كتابياً في غضون 5 أيام عمل إلى جانب نصيحة من يتعامل مع الشكاوى وعندما يمكنك توقع استجابة كاملة.

إذا احتاج حل الشكاوى إلى مزيد من الوقت، فسوف نرودك برد كتابي كامل في غضون 4 أسابيع، أو إذا لم يتم حل الشكاوى خلال هذا الوقت، فسيتم إعلامك بذلك عبر اتصال هاتفي.

سنقدم لك، خلال 8 أسابيع من يوم استلام شكاوك، إجابة نهائية أو إجابة مكتوبة توضح أننا لم نتمكن من تقديم رد نهائي، ونقدم أسباباً لمزيد من التأخير مع الإشارة إلى تاريخ الاستجابة النهائية.

إذا كنت غير راض عن خدمتنا بأي شكل من الأشكال، يرجى الاتصال بقسم الامتثال ومكافحة غسل الأموال عن طريق الهاتف على الأرقام التالية: 4402 6807 (974) أو عن طريق البريد العادي على العنوان البريدي التالي:

شركة سيب للتأمين وإعادة التأمين

ص ب: صندوق 10973 - الدوحة - قطر

أو عبر البريد الإلكتروني إلى [compl@seibinsurance.com](mailto:compl@seibinsurance.com) تحدد بوضوح طبيعة شكاوك. إذا كنت لا تزال غير راض عن ردنا النهائي، فليدك الحق في إحالته إلى نظام تسوية المنازعات في مركز قطر للمال إما عن طريق البريد الإلكتروني إلى [compl@cdrs.org.qa](mailto:compl@cdrs.org.qa) أو بالبريد إلى "مخطط تسوية المنازعات الخاصة بالعميل"، ص.ب. 22989 ، الدوحة، قطر.

إذا كنا مقتنعين بأن شركة أخرى مرخصة مسؤولة وحدها أو مشتركة أو جزئية عن شكاوك، فسوف نقوم بإحالة شكاوك إلى الشركة المعنية (إذا كنا نعرفها) خلال 5 أيام عمل من استلام الشكاوى، وننصحك في نفس الوقت حول الإحالة مع تفاصيل الاتصال بالشركة المعنية.